ESTIMATES

Canada Information Office

2001-2002
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

Part I – The Government Expenditure Plan provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before 1 March.

Part III – Departmental Expenditure Plans which is divided into two components:

(1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are to be tabled on or before 31 March and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

(2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services, 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing (PWGSC)
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: 1-800-635-7943
Internet site: http://publications.pwgsc.gc.ca

Catalogue No. BT31-2/2002-III-103

ISBN 0-660-61525-8

101-05584/

Canada Information Office

2001-2002 Estimates

A Report on Plans and Priorities

Table of Contents

Section I: Messages

Minister's Message 1
Management Representation 2

Section II: Departmental Overview

2.1 What's New 3
2.2 Mandate, Roles and Responsibilities 3
2.3 Departmental / Program Objectives 4
2.4 Planning Context 5
2.5 Departmental Planned Spending 7

Section III: Plans, Results, Activities and Resources

3.1 Business Line Details 9
3.2 Key Result Commitment, Planned Results, Related Activities and Resources 13

Section IV: Joint Initiatives

4.1 Collective Initiatives 15

Section V: Financial Information

5.1 Summary of Transfer Payments 17
5.2 Net Cost of the Program for the 2001-2002 Estimates Year 18

Section VI: Other Information 19

Section I: Messages

Minister's Message

I am pleased to present to Parliament and Canadians the Report on Plans and Priorities of the Canada Information Office (CIO) for the 2001-2002 fiscal year.

The modern communications environment provides citizens with countless sources of information. Still, it is often difficult for them to obtain the information they need in a form they want. This complex environment also makes it increasingly difficult for government and citizens to communicate with one another.

In response to that reality, the Government of Canada is increasingly adopting a more corporate approach to its communications activities. Put simply, this implies greater cross-government coordination of communications activities and messages focussed on the needs and expectations of Canadians.

In the coming year, the CIO will continue to enhance and sustain government communications both nationally and regionally through the delivery of innovative, citizen-focussed corporate communications activities. In so doing, it will build upon its reputation as a centre of communications expertise. It will also continue to support the commitment of the Government of Canada to a strong and united Canada.

These goals will be upheld through improved and coordinated research into the views and attitudes of Canadians and through collaboration with other government departments and non-government organizations.

I am confident that the efforts of the Canada Information Office in the coming year will benefit the Government of Canada and Canadians in the new communications environment of the 21st century.

Alfonso Gagliano

Management Representation

Report on Plans and Priorities 2001-2002

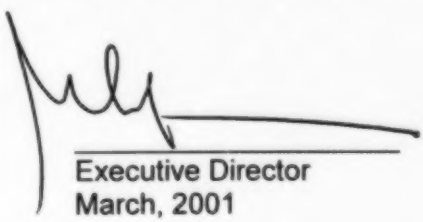
I submit, for tabling in Parliament, the 2001-2002 Report on Plans and Priorities (RPP) for the Canada Information Office.

To the best of my knowledge, the information:

- Accurately portrays the department's mandate, priorities, strategies and planned results of the organisation.
- Is consistent with the disclosure principles contained in the Guidelines for Preparing a Report on Plans and Priorities.
- Is comprehensive and accurate.
- Is based on sound underlying departmental information and management systems.

I am satisfied as to the quality assurance processes and procedures used for the RPP's production.

The Planning and Reporting Accountability Structure (PRAS) on which this document is based has been approved by Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.



Executive Director
March, 2001

Section II: Departmental Overview

2.1 What's New

The Canada Information Office's mandate has been increasingly focussed on corporate communications, that is, communicating on behalf of the Government of Canada as a whole. This increased focus is consistent with the Government of Canada's commitment to better communicate with citizens and complements departments' communications activities. In keeping with efforts to improve corporate communications, responsibility for the coordination of public opinion research and for fairs and exhibits was transferred from Public Works and Government Services Canada to the Canada Information Office on June 8, 2000.

During the past year, the Canada Information Office has also set up a network of regional communications co-ordinators in every province of the country, working closely with Federal Regional Councils. This initiative has been undertaken to better coordinate communications in the regions and to promote a corporate approach to government communications in all parts of the country.

The Citizen Information Initiative was also launched at the Canada Information Office this year. Through this Initiative, a variety of creative, citizen-oriented corporate information activities have been initiated. The purpose of these activities is to outline the Government of Canada's priorities and publicize government programs and services.

These new areas of activities provide the Government of Canada with additional corporate communications tools and are reflected in the Canada Information Office's revised product/service line descriptions.

2.2 Mandate, Roles and Responsibilities

At the CIO, we believe the better the Government of Canada communicates with citizens, the better Canadians will know their government, their country and each other.

The Canada Information Office's mandate is to improve communications between the Government of Canada and Canadians. In doing so, the Canada Information Office promotes better corporate communications by the Government as a whole and supports the Government's commitment to a strong and united Canada.

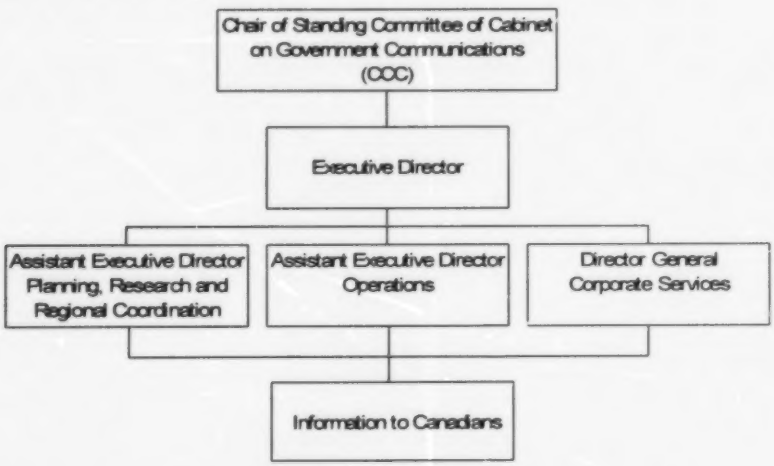
Based on public opinion and communications research, the Canada Information Office develops nationally and regionally responsive citizen-focussed corporate communications initiatives. These initiatives are most often undertaken in partnership with other government departments and agencies including regional councils of senior

federal officials, non-government organizations, and the private sector. Their purpose is to inform Canadians about Canada, particularly the Government of Canada's priorities, and wide array of programs and services. These corporate activities complement and provide a context for departmental communications activities. The Canada Information Office also provides ongoing advice and support to the Standing Committee of Cabinet on Government Communications (CCC).

Responsibilities and Accountability Structure

The Executive Director of the Canada Information Office reports to the Chair of the Standing Committee of Cabinet on Government Communications (CCC). The Canada Information Office provides operational advice and support to the CCC and implements its decisions through a variety of communications, research and community-based activities.

The Canada Information Office has two principal sectors: the Planning, Research and Regional Coordination Sector, and the Operations Sector, each headed by an Assistant Executive Director. Supporting the activities of these sectors is the Corporate Services Branch, headed by a Director General.



2.3 Departmental / Program Objectives

The Canada Information Office's mandate is to improve communications between the Government of Canada and Canadians. In doing so, the Canada Information Office promotes better corporate communications by the government as a whole and supports the Government's commitment to a strong and united Canada.

The Canada Information Office works with other government departments and agencies, non-government organizations and the private sector on initiatives to inform Canadians about Canada and the services available to them from the Government of Canada.

2.4 Planning Context

The Communications Context

42% of Canadians say they receive too little information from the Government of Canada

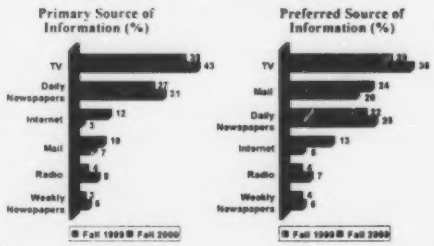
New communications technologies, particularly due to the multiple communications mediums, have made the relationship between government and citizens more complicated. Every day citizens are bombarded with information and it has become more difficult for governments to reach citizens and for citizens to perceive the relevance of their governments. The Canada Information Office's public opinion research confirms that Canadians want to be able to access information about government programs and services available to them in their regions. They want this information delivered in ways that are relevant and easy to understand. For these and other interesting findings, visit www.infocan.gc.ca/survey/pubop_e.html.

"First and foremost, the Government of Canada must sharpen its citizen focus in designing, delivering, evaluating and reporting on its activities. It must improve service and expand partnership with other governments, the private sector and voluntary organizations."

Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada - Treasury Board of Canada Secretariat (March 2000)

The Fall 2000 Canada Information Office Government Communications Survey confirms that the means by which Canadians receive information from their government is evolving. Though most Canadians continue to use and want to use television, direct mail and newspapers for information, and telephone for service, the role of the Internet is growing. A significant number of Canadians now consider the Internet to be their primary tool for communicating with Government and accessing services.

Sources of Information



The survey also suggests that certain groups, such as the elderly, those with lower levels of income and/or literacy, are not necessarily in a position to communicate with their government electronically.

Notwithstanding, this survey demonstrates that there are opportunities for new relationships between the Government of Canada and citizens based on the use of electronic technology. The Internet has the potential to provide Government and citizens with a medium for quick two-way direct communications. Though it is rapidly growing as a communications tool, at this stage it is used mainly as a complement to more traditional channels of communications such as television newspaper, direct mail and telephone.

In addition to these national trends, numerous regional factors impact on the Canada Information Office's operating environment. In many regions of the country, the population is not fully aware of the Government of Canada or of the range of services that the Government of Canada provides. The diverse nature of government communications is explained through regional, demographic and social dimensions which vary across the country. A significant challenge for the Canada Information Office during this upcoming year is to more fully integrate and use its new regional co-ordination capacity in order to better understand these complexities and incorporate them into its activities.

Given this environment, the Canada Information Office has had to strike a balance between planning for the future and maintaining flexibility. A corporate approach to communications requires a strong focus on the needs and priorities of citizens. The Canada Information Office will continue to undertake research and analysis in order to know more about what is on the minds of Canadians and what information they want from their government. To best support the government in meeting its corporate communication objectives, the Canada Information Office will retain enough flexibility to react to unforeseen changes in the public and communications environment.

2.5 Departmental Planned Spending

(thousands of dollars)	Forecast Spending 2000-2001	**Planned Spending 2001-2002***	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
Budgetary Main Estimates (gross)	20,648	**50,505**	50,496	21,271
Non-Budgetary Main Estimates (gross)	-	-	-	-
Less: Responsible revenue	-	-	-	-
Total Main Estimates	20,648	**50,505**	50,496	21,271
Adjustments	37,593	-	-	-
Net Planned Spending	58,241	**50,505**	50,496	21,271
Less: Non-respendable revenue	-	-	-	-
Plus: Cost of services received without charge	1,029	**1,826**	2,307	1,328
Net Cost of Program	59,270	**52,331**	52,812	22,599

Full Time Equivalents	83	**162**	162	127

***Note:** An additional 30$M was provided for Corporate Government of Canada Initiatives (Regional Communications Coordination, Citizen Information Initiative and Fairs & Exhibits) (see page 3).

Section III: Plans, Results, Activities and Resources

In addition to its ongoing program activities, the Canada Information Office also works with other government departments and agencies, as well as with the private sector and non-governmental organizations, on initiatives to inform Canadians about Canada and the services available to them from the Government of Canada. Over the course of the next two years, the Canada Information Office will continue to support the coordination of regional communication initiatives through its new regional capacity and to coordinate major fairs, exhibits and public opinion research for the federal government.

To further its efforts to improve the coordination and effectiveness of corporate Government of Canada communications, the Canada Information Office will continue to develop and deliver a series of information products under the Citizen Information Initiative, a series of citizen-oriented corporate information products to outline the Government of Canada's agenda and priorities and publicize government programs and services. As well, the Canada Information office will pursue its media scanning activities, produce research and statistical analysis, develop advertising campaigns and deliver community-based outreach activities.

To stabilize its workforce and meet the requirements for service from Canadians, the Canada Information Office has been actively recruiting communication and other professionals needed. A small network of communicators has been set up across the country to establish a communications coordination capacity in all regions.

3.1 Business Line Details

The Canada Information Office has one line of business – ***Information to Canadians***.

Business Line Objective:
Providing information to Canadians in order to better inform them about the Government of Canada, particularly its priorities and broad range of available programs and services so as to improve communications with citizens and support the Government's commitment to a strong and united Canada.

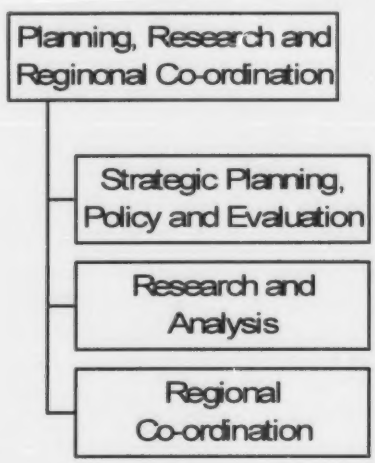
Business Line Description:
The Canada Information Office designs, develops, implements, coordinates and funds national and regional communications/information activities and products, community relations/outreach initiatives, and public opinion/communications research to respond to Canadians' information needs, especially on the Government of Canada's priorities, programs and services.

The Canada Information Office focusses its efforts on corporate communications, that is, on behalf of the Government of Canada as a whole. This corporate perspective complements and provides a context for communications activities undertaken by individual departments and agencies.

Product/Service Lines:
The Canada Information Office has three product/service lines which are directly aligned with its accountability structure.

The **Planning, Research and Regional Co-ordination** Sector coordinates the strategic framework, plans and goals of the Canada Information Office, and evaluates and reports on departmental activities. It is also responsible for the Canada Information Office's regional co-ordination function and research capacity. Through its public opinion and communications research, environmental scanning and analysis, and network of regional communications co-ordinators, this sector provides strategic advice, evaluations and recommendations that help guide the Canada Information Office, other government departments and the Standing Committee of Cabinet on Government Communications (CCC) in developing and implementing activities, policies and programs relating to government-wide communications across the country. The Canada Information Office is also responsible for government-wide co-ordination of public opinion research. The Planning, Research and Regional Co-ordination Sector is composed of three branches: Strategic Planning, Policy and Evaluation; Research and Analysis, and Regional Co-ordination.

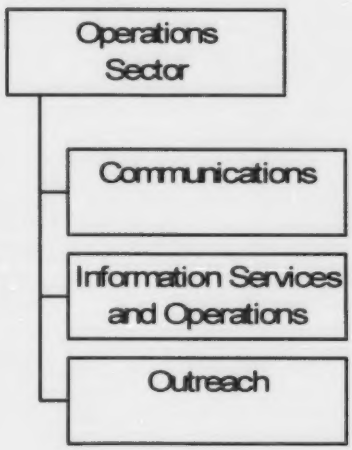
- CIO's strategic framework, plans and objectives
- Evaluates and reports on departmental activities
- Co-ordination and delivery of Government communications activities in the regions
- Promotion of a corporate government communications perspective
- Public opinion and communications research and Co-ordination of public opinion research for the government as a whole
- Environmental scans, monitoring and analysis



Working in conjunction with a variety of government and non-government partners, the **Operations** Sector designs and delivers innovative communication products and services to meet the Canada Information Office and the Government of Canada's communication objectives.

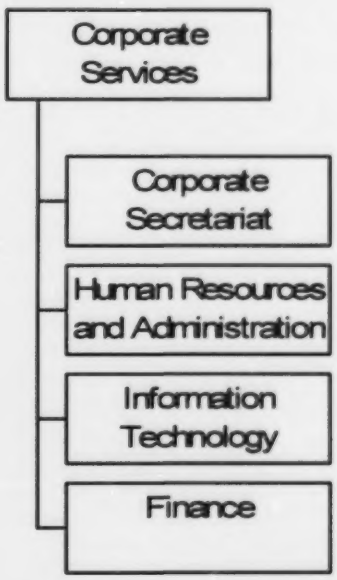
Through its media tracking of government-related events and co-ordination of Ministerial tours, the Canada Information Office is able to identify current and emerging trends and adapt its communications thrusts to respond to Canadians' needs for information. Its outreach and community relations programs are designed to reach out to various segments of the population and inform them about key issues and priorities of the Government, as well as available programs and services. Various media are used to inform Canadians about Government of Canada programs and services. The Sector includes three branches; Communications, Information Services and Operations; and Outreach.

- Communications products, services and activities to meet information needs expressed by Canadians
- Outreach and community relations to inform Canadians of the government's main priorities, programs and services
- Monitoring of government-related media and events
- Co-ordination of Ministerial tours



The **Corporate Services** Branch is responsible for human resources (pay and benefits, staffing and staff relations), financial management and administration (corporate budgets, office management, security, and purchasing), information technology (computer and telecommunications systems, help desk and training) and corporate activities such as correspondence, records management, processing of Access to Information and Privacy requests. The Corporate Services Branch is composed of the Corporate Secretariat, the Human Resources and Administration Directorate, the Information Technology Directorate; and the Finance Directorate.

- Human resources and administrative services including contracting, procurement and security
- Financial management
- Information Technology
- Institutional activities such as correspondence, access to information and privacy requests and information management services



3.2 Key Result Commitment, Planned Results, Related Activities and Resources

KEY RESULT COMMITMENT	➡	RESOURCES
Information to Canadians		$52.3 million

PLANNED RESULTS

1 - Enhance and sustain the visibility and relevance of the Government of Canada in all parts of the country.

The Canada Information Office will continue its activities to increase awareness of the government's priorities by delivering corporate communications activities and by exercising leadership in strengthening corporate government communications across departments and agencies. In so doing, it will continue to work in close collaboration with community groups, private sector organizations and other federal departments and agencies to recognize emerging trends and technologies while accounting for regional realities.

2 - Develop and market the Canada Information Office as a centre of expertise in national and regional corporate communications.

The Canada Information Office will continue to develop and share innovative approaches to communications across the federal government in an effort to improve its corporate communications.

The Canada Information Office will create information products to help federal departments and agencies address concerns of citizens and better respond to their information needs.

In consultation with the central agencies and the Regional Federal Councils, the Canada Information Office will contribute to the integration, improvement and relevance of Government of Canada communications and related policies and practices, at the national, regional and local levels.

3 - Broaden activities in support of Canadian unity from coast to coast.

The Canada Information Office will continue to maximize opportunities for citizens to learn about the programs and services available to them from the Government of Canada. It will continue to seek citizens' views on issues that matter to them.

Section IV: Joint Initiatives

4.1 Collective Initiatives

The Canada Information Office plays an active role along with the Privy Council Office and Public Works and Government Services Canada in assisting the Treasury Board Secretariat initiative to renew and modernize the Communications Policy of the Government of Canada.

In an effort to be more responsive to citizens' needs for information, the Canada Information Office is engaged in several government-wide initiatives such as Government On-Line, Service Canada, and the Voluntary Sector Initiative. The Canada Information Office's participation in these key government projects will help to shape the new communications relationship between Government and citizens.

> «The objective we gave ourselves is to add a corporate approach to the numerous communications initiatives within departments, and to contribute to a corporate image of the Government of Canada as a whole and not of the sum of its parts »
>
> Marc Lafrenière
> Executive Director, Canada Information Office
> Speech delivered in the context of the Government of Canada Communicators' Conference, January 2001

The Canada Information Office's Regional Communications Co-ordinators will continue to work in close collaboration with the federal regional councils and individual departments in the regions, in a renewed effort to improve and target more effectively Government of Canada communications at the local level.

Section V: Financial Information

Table 5.1: Summary of Transfer Payments

(thousands of dollars)	Forecast Spending 2000-2001	Planned Spending 2001-2002	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
Grants				
Grants in support of activities and projects to increase the understanding and appreciation of Canadian identity and to develop social awareness.	2,000	**2,000**	2,000	2,000
Total Grants	2,000	**2,000**	2,000	2,000
Contributions				
Contributions in support of activities and projects to increase the understanding and appreciation of Canadian identity and to develop social awareness.	2,900	**2,900**	2,900	2,900
Total Contributions	2,900	**2,900**	2,900	2,900
Total Grants and Contributions	4,900	**4,900**	4,900	4,900

Table 5.2: Net Cost of the Program for the 2001-2002 Estimates Year

(thousands of dollars)	Total
Net Planned Spending (Gross Budgetary and Non-budgetary Main Estimates plus Adjustments)	**50,505**
Plus: *Services Received without Charge*	
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	**1,118**
Contributions covering employees' share of employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS	**708**
Workers' compensation coverage provided by Human Resources Canada	-
Salary and associated expenditures of legal services provided by Justice Canada	-
	1,826
Less: *Non-respendable Revenue*	-
2001-2002 Net cost of Program	**52,331**

Section VI: Other Information

References

The Canada Information Office (CIO) is located at:

155 Queen Street, 5th Floor
Ottawa, Ontario
K1P 6L1

Phone: (613) 992-1692
Fax: (613) 991-1952

For information on Canada Information Office publications and initiatives, please contact us through:

INTERNET	**1-800 TOLL-FREE SERVICE**
Please visit our Website at: http://www.cio-bic.gc.ca	To obtain information on Canada, fact sheets or details on Canada Information Office activities, please call: **1 800 O-Canada**

ACCESS TO INFORMATION:

Access to Information inquiries should be directed to:

Access to Information Coordinator
Canada Information Office
155 Queen Street, 5th floor
Ottawa, Ontario
K1P 6L1

BUDGET DES DÉPENSES

Bureau d'information du Canada

Budget des dépenses
2001-2002

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses qui est déposé à la Chambre des communes par la présidente du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le budget).

Partie II – Le Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en applications ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables pour les ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la
poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada (TPSGC)
Ottawa (Canada) K1A 0S9

Téléphone : 1-800-635-7943
Site Internet : http://publications.tpsgc.gc.ca

No. de catalogue BT31-2/2002-III-103

ISBN 0-660-61525-8

Bureau d'information du Canada

Budget des dépenses 2001-2002

Rapport sur les plans et les priorités

Table des matières

Section I : Messages

Message du Ministre 1
Déclaration de la direction 2

Section II : Vue d'ensemble du Ministère

2.1 Quoi de neuf? 3
2.2 Mandat, rôles et responsabilités 3
2.3 Objectifs du Ministère et du Programme 5
2.4 Contexte de la planification 5
2.5 Dépenses prévues 7

Section III : Plans, résultats, activités et ressources

3.1 Secteur d'activités 9
3.2 Principal engagement relatif aux résultats, résultats prévus, activités connexes et ressources 13

Section IV : Initiatives conjointes

4.1 Initiatives collectives 15

Section V : Information financière

5.1 Sommaire des paiements de transfert 17
5.2 Coût net du Programme prévu pour 2001-2002 18

Section VI : Autres renseignements 19

Section I : Messages

Message du Ministre

C'est avec plaisir que je présente au Parlement ainsi qu'aux Canadiens et Canadiennes le Rapport sur les plans et les priorités du Bureau d'information du Canada (BIC) pour l'exercice 2001-2002.

Dans le nouveau monde des communications, les citoyens reçoivent de l'information de partout, mais malgré tout, ils ont souvent de la difficulté à obtenir celle dont ils ont besoin dans le mode qu'ils désirent. Cela fait en sorte qu'il devient de plus en plus difficile pour les citoyens et le gouvernement de communiquer.

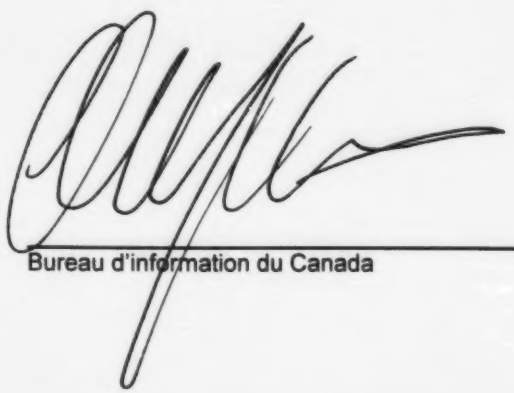
Pour faire face à cette nouvelle réalité, le gouvernement du Canada, privilégie de plus en plus une approche globale. En gros, cela signifie une meilleure coordination dans l'ensemble de l'appareil gouvernemental, des activités de communication et des messages axés sur les besoins et les attentes des Canadiens et Canadiennes.

Au cours de la prochaine année, il continuera à appuyer et à améliorer les communications régionales et nationales du gouvernement en menant des activités innovatrices et axées sur les citoyens. Ce faisant, il renforcera encore davantage sa réputation en tant que centre d'expertise dans le domaine des communications. Il continuera aussi à appuyer l'engagement du gouvernement fédéral envers un Canada fort et uni.

Pour atteindre ces objectifs, le Bureau d'information du Canada mènera des recherches mieux coordonnées pour connaître les points de vue et les attitudes des Canadiens et Canadiennes, et il collaborera avec d'autres ministères et organismes fédéraux, ainsi qu'avec des organisations non gouvernementales.

Je suis convaincu que les efforts que déploieront le Bureau d'information du Canada et ses partenaires au cours de la prochaine année faciliteront la communication entre le gouvernement fédéral et les Canadiens et Canadiennes au XXI^{e} siècle.

Alfonso Gagliano



Déclaration de la direction

Rapport sur les plans et les priorités pour 2001-2002

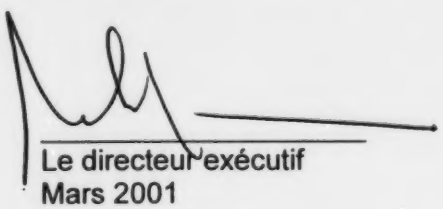
Je soumets au Parlement le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) du Bureau d'information du Canada pour l'exercice 2001-2002.

À ma connaissance, les renseignements :

- dressent un portrait fidèle du mandat, des priorités, des stratégies et des résultats escomptés de l'organisation;
- sont conformes aux principes de divulgation évoqués dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités;*
- sont exacts et complets;
- sont fondés sur des systèmes de gestion et d'information fiables.

Je suis satisfait des méthodes et des procédures d'assurance de la qualité qui ont été utilisées pour produire ce RPP.

Le Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation (CPRR) sur lequel s'appuie ce document a été approuvé par les ministres du Conseil du Trésor et sert de point de référence pour déterminer la responsabilité quant aux résultats obtenus en fonction des ressources et des autorisations accordées.



Le directeur exécutif
Mars 2001

Section II : Vue d'ensemble du Ministère

2.1 Quoi de neuf?

De plus en plus, le mandat du Bureau d'information du Canada consiste à communiquer au nom de l'ensemble du gouvernement fédéral. Cette situation s'explique par l'engagement qu'a pris le gouvernement du Canada de mieux communiquer avec les citoyens et complète les activités de communication des autres ministères.

Le 8 juin 2000, dans le contexte des efforts déployés pour améliorer les communications gouvernementales, le BIC s'est vu confier la coordination de la recherche en opinion publique et du programme des foires et expositions, qui relevaient jusque là de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Au cours de la dernière année, le Bureau d'information du Canda a aussi mis sur pied un réseau de coordonnateurs régionaux des communications dans chacune des provinces, travaillant en étroite collaboration avec les conseils fédéraux régionaux. Cette initiative visait à mieux coordonner les communications dans les régions et à y promouvoir une approche globale partout au pays.

L'initiative d'information des citoyens a aussi été lancée au Bureau d'information du Canada cette année. Cette initiative a mené à la mise en oeuvre de diverses activités novatrices du gouvernement du Canada. Ces produits sont axés sur les citoyens et conçus pour mieux faire connaître le plan global et les priorités du gouvernement du Canada et promouvoir ses programmes et services.

Ces nouvelles sphères d'activités, qui ont été ajoutées aux descriptions de la gamme de produits et services du BIC, offrent au gouvernement du Canada des outils de communication supplémentaires.

2.2 Mandat, rôles et responsabilités

Au BIC, nous croyons que mieux le gouvernement du Canada communiquera avec les citoyens, mieux les Canadiens et Canadiennes connaîtront leur gouvernement et leur pays, et mieux ils se connaîtront les uns les autres.

Le Bureau d'information du Canada a pour mandat d'améliorer les communications entre le gouvernement fédéral et les Canadiens et Canadiennes. Ainsi, le BIC favorise de meilleures communications de la part du gouvernement dans son ensemble et il appuie l'engagement du gouvernement envers un Canada fort et uni.

En s'appuyant sur les résultats de recherches concernant l'opinion publique et les communications, le Bureau d'information du Canada met sur pied, aux échelles régionale et nationale, des activités de communication pangouvernementales axées sur les citoyens. Le plus souvent, ces activités sont menées en collaboration avec d'autres ministères et organismes fédéraux, y compris les conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux, des organisations non gouvernementales et le secteur privé. Elles ont pour objectif de renseigner les Canadiens et Canadiennes sur leur pays et plus particulièrement sur les priorités du gouvernement et les nombreux programmes et services qui sont mis à leur disposition. Ces activités pangouvernementales viennent compléter celles des ministères et organismes et les mettre en contexte. Le Bureau d'information du Canada fournit également des conseils continus au Comité permanent du Cabinet sur les communications gouvernementales (CCC).

Cadre de responsabilisation

Le directeur exécutif du Bureau d'information du Canada rend des comptes au président du Comité permanent du Cabinet sur les communications gouvernementales. Le BIC fournit aide et conseils opérationnels au CCC et met en oeuvre ses décisions par le biais d'activités de communication et de recherche ainsi que d'initiatives communautaires.

Le BIC possède deux secteurs d'activités principaux : le Secteur de la planification, recherche et coordination régionale et le Secteur des opérations, qui sont chapeautés par des directeurs exécutifs adjoints. La Direction générale des services ministériels, chapeautée par un directeur général, offre un soutien à ces deux secteurs.

2.3 Objectifs du Ministère et du Programme

Le Bureau d'information du Canada (BIC) a pour mandat d'améliorer les communications entre le gouvernement du Canada et les Canadiens et Canadiennes. Ainsi, le BIC favorise de meilleures communications de la part du gouvernement du Canada dans son ensemble et il appuie l'engagement du gouvernement envers un Canada fort et uni.

Le BIC travaille avec d'autres ministères et organismes, des organisations non gouvernementales et le secteur privé à des initiatives pour informer les Canadiens et Canadiennes sur leur pays et pour leur faire connaître les services que le gouvernement met à leur disposition.

2.4 Contexte de la planification

Contexte des communications

42% des Canadiens disent recevoir trop peu d'information du gouvernement fédéral

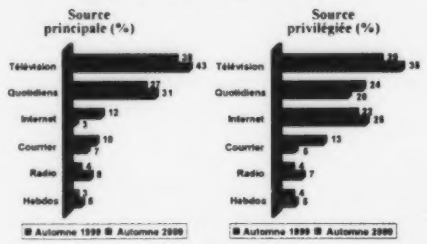
Les nouvelles technologies des communications, en grande partie à cause des nombreux médiums qu'elles ont fait apparaître, ont rendu plus complexes les relations entre le gouvernement et les citoyens. Chaque jour, les Canadiens et Canadiennes reçoivent de l'information de partout; ils sont de plus en plus difficiles à rejoindre, et ils ne saisissent pas toujours l'importance de leurs gouvernements. Les recherches sur l'opinion publique menées par le Bureau d'information du Canada confirment que les citoyens veulent pouvoir obtenir des renseignements sur les programmes et services qui sont disponibles dans leurs régions, et ils les veulent dans des formats pertinents et faciles à comprendre. Pour accéder aux résultats de ces recherches ainsi qu'à d'autres renseignements pertinents, veuillez consulter www.infocan.gc.ca/survey/pubop_f.html.

« Tout d'abord, lorsqu'il conçoit, met en œuvre et évalue ses activités, ou quand il fait état des résultats obtenus, le gouvernement doit mettre les citoyens au cœur de ses préoccupations. Il doit également améliorer ses services et élargir les partenariats avec d'autres gouvernements, avec le secteur privé et avec les organismes bénévoles. »

Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes - Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada – Secrétariat du Conseil du Trésor (mars 2000)

Publiée à l'automne 2000, l'Enquête sur les communications gouvernementales confirme que la façon dont les Canadiens et Canadiennes obtiennent des informations du gouvernement évolue. Même si la plupart d'entre eux continuent d'utiliser la télévision, le publipostage et les journaux pour obtenir des informations, et le téléphone pour des services, l'Internet joue un rôle de plus en plus important. Un nombre considérable de Canadiens et Canadiennes le considère comme leur moyen privilégié de communiquer avec le gouvernement et d'avoir accès à ses services.

Sources d'information



Les résultats ont également démontré que certains segments de la population notamment les personnes âgées, à faible revenu et peu alphabétisées, ont encore des difficultés à cet égard.

Ce sondage indique malgré tout que l'utilisation des technologies électroniques pourrait permettre de créer de nouvelles relations entre le gouvernement du Canada et les citoyens. L'Internet offre au gouvernement et aux Canadiens et Canadiennes un mode de communication rapide, direct et bilatéral. Toutefois, même s'il connaît une croissance rapide, il sert surtout pour le moment à complémenter les méthodes traditionnelles comme la télévision, les journaux, le publipostage et le téléphone.

Outre les tendances à l'échelle nationale, de nombreux facteurs régionaux influent sur l'environnement opérationnel du BIC. Dans plusieurs régions, les gens ne comprennent pas parfaitement le rôle du gouvernement du Canada et ne sont pas au courant de tous les services qu'il met à leur disposition. La nature diversifiée des communications gouvernementales s'explique par les différences régionales, démographiques et sociales qui existent au pays.

L'un des grands défis auxquels sera confronté le Bureau d'information du Canada durant la prochaine année sera d'intégrer et d'utiliser davantage sa nouvelle infrastructure de coordination régionale afin de mieux comprendre ces complexités et d'en tenir compte dans ses activités.

Étant donnée cette situation, le Bureau d'information du Canada a dû trouver un juste équilibre entre la nécessité de planifier pour l'avenir et celle de maintenir une certaine flexibilité. Une approche globale à l'égard des communications nécessite que l'on s'attache aux besoins et aux priorités des citoyens. Le Bureau d'information du Canada continuera d'entreprendre des recherches et des analyses afin de toujours mieux connaître l'opinion des Canadiens et Canadiennes, et de savoir quels renseignements ils souhaitent obtenir de leur gouvernement. Pour bien appuyer ce dernier dans l'atteinte de ses objectifs en la matière, le Bureau d'information du Canada fera montre d'assez de souplesse pour s'adapter aux changements imprévus dans l'environnement public et dans celui des communications.

2.5 Dépenses prévues

(En milliers de dollars)	Prévisions des dépenses 2000-2001	**Dépenses prévues 2001-2002***	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Budgétaire du Budget principal des dépenses (brut)	20 648	**50 505**	50 496	21 271
Non budgétaire du Budget principal des dépenses (brut)	-	-	-	-
Moins : Recettes disponibles	-	-	-	-
Total du Budget principal des dépenses	20 648	**50 505**	50 496	21 271
Rajustements	37 593	-	-	-
Dépenses prévues nettes	58 241	**50 505**	50 496	21 271
Moins : Recettes non disponibles	-	-	-	-
Plus : Coût des services fournis sans frais	1 029	**1 826**	2 307	1 328
Coût net du Programme	59 270	**52 331**	52 812	22 599

Équivalents temps plein	83	**162**	162	127

***Nota :** Un montant supplémentaire de 30 millions de dollars a été fourni pour des initiatives de communication du gouvernement du Canada dans son ensemble (la coordination des communications régionales, l'Initiative pour l'information des citoyens et les foires et expositions) (à la page 3).

Section III : Plans, résultats, activités et ressources

En plus de ses activités habituelles, le Bureau d'information du Canada travaille avec d'autres ministères et organismes ainsi qu'avec le secteur privé et diverses organisations non gouvernementales à l'élaboration d'initiatives qui permettront d'informer les Canadiens et Canadiennes sur leur pays et sur les services offerts par le gouvernement du Canada. Au cours des deux ou trois prochaines années, le Bureau d'information du Canada continuera d'assurer la coordination des initiatives de communication régionale grâce à sa nouvelle capacité régionale, et d'organiser des foires et des expositions d'envergure ainsi que des activités de recherche sur l'opinion publique menées pour le gouvernement fédéral.

Afin de toujours améliorer la coordination et l'efficacité des communications globales du gouvernement du Canada, le Bureau d'information du Canada continuera à concevoir et à offrir des produits d'information dans le cadre de l'Initiative pour l'information des citoyens, et poursuivra ses activités de dépouillement des médias, de production d'analyses de recherches et de statistiques, de conception de campagnes publicitaires et de prise de contact avec les collectivités.

Pour stabiliser ses effectifs et répondre aux demandes des Canadiens et aux Canadiennes, le Bureau d'information du Canada a recruté bon nombre de spécialistes des communications et d'autres domaines. Un petit réseau a été mis en place dans tout le pays pour établir une capacité de coordination des communications dans l'ensemble des régions.

3.1 Secteur d'activités

Le Bureau d'information du Canada n'a qu'un secteur d'activités : *fournir de l'information aux Canadiens et Canadiennes.*

Objectif du secteur d'activités :
Fournir de l'information aux Canadiens et aux Canadiennes afin de mieux les renseigner sur le gouvernement du Canada, particulièrement sur ses priorités et le vaste éventail de ses programmes et services, et ainsi améliorer les communications avec les citoyens et appuyer l'engagement du gouvernement à faire du Canada un pays fort et uni.

Description du secteur d'activités :
Le BIC élabore, exécute, coordonne et finance les activités et les produits de communication et d'information nationaux et régionaux, les relations avec les collectivités ainsi que les activités de recherche sur l'opinion publique et sur les communications de façon à répondre aux besoins en information des Canadiens et Canadiennes, surtout en ce qui a trait aux priorités, programmes et services du gouvernement du Canada.

Le Bureau d'information du Canada concentre ses efforts sur les communications globales, c'est-à-dire celles qui sont faites au nom du gouvernement du Canada dans son ensemble. En plus de leur donner un contexte, cette approche complète les activités de communication entreprises par les ministères et les organismes.

Gammes de produits et services :
Le BIC a trois gammes de produits et services dont la structure correspond à son cadre de responsabilisation.

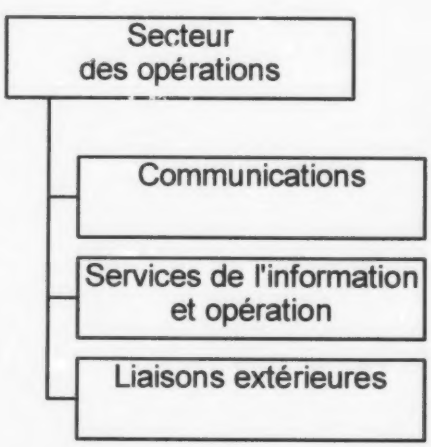
Le Secteur de la **planification, recherche et coordination régionale** se charge de définir le cadre stratégique, les plans et les objectifs du Bureau d'information du Canada, évalue les activités du Ministère et en rend compte. De plus, la coordination régionale ainsi que la recherche sont placées sous sa responsabilité. C'est en s'appuyant sur ses activités de l'environnement et sur le réseau des coordonnateurs régionaux des communications que le Secteur fournit des avis, des évaluations et des recommandations stratégiques qui aident à guider le Bureau d'information du Canada, d'autres ministères ainsi que le Comité permanent du Cabinet sur les communications gouvernementales (CCC) dans l'élaboration et la mise en oeuvre d'activités, de politiques et de programmes touchant l'ensemble des communications du gouvernement du Canada à l'échelle du pays. Le Bureau d'information du Canada est également responsable de la coordination générale des sondages d'opinion publique. Le Secteur de la planification, recherche et coordination régionale compte trois directions générales : Planification stratégique, politiques et évaluation; Recherche et analyse; et Coordination régionale.

- Cadre stratégique, plans et objectifs du BIC
- Évaluation des activités du Ministère et rapport d'évaluation
- Coordination et présentation d'activités de communications gouvernementales régionales
- Promotion d'une perspective globale des communications gouvernementales
- Activités de recherche sur l'opinion publique et les communications pour le gouvernement dans son ensemble
- Suivi et analyse de l'environnement

Travaillant conjointement avec différents partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux, le Secteur des **opérations** conçoit et fournit des produits et des services de communication innovateurs afin d'atteindre les objectifs de communication du Bureau d'information du Canada et du gouvernement du Canada.

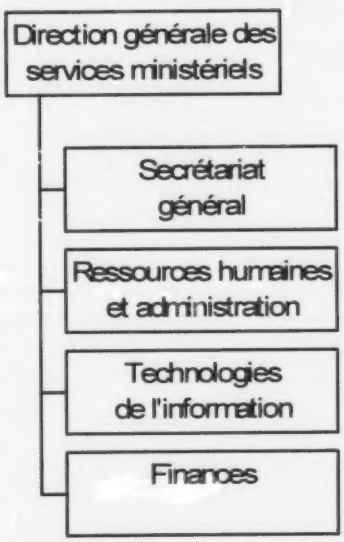
Par un suivi de la couverture médiatique des événements à caractère gouvernemental et par la coordination des tournées ministérielles, le Bureau d'information du Canada est en mesure d'identifier les tendances d'aujourd'hui et de demain, pouvant ainsi adapter ses activités de communication aux besoins d'information exprimés par les Canadiens et Canadiennes. Ses programmes de liaisons extérieures et de relations avec les collectivités sont conçus de manière à rejoindre différents segments de la population afin de les informer des priorités clés du gouvernement ainsi que des programmes et services qui leurs sont offerts. Différents médias sont utilisés pour informer les Canadiens et Canadiennes des programmes et services gouvernementaux. Le secteur se compose de trois directions générales : Communication; Services de l'information et opérations; Liaisons extérieures.

- Produits de communication, services et activités pour répondre aux besoins d'information des Canadiens
- Liaisons et relations avec les collectivités pour renseigner les Canadiens et Canadiennes quant aux grandes priorités du gouvernement ainsi qu'aux programmes et services qui leurs sont offerts
- Suivi des médias et des événements à caractère gouvernemental
- Coordination des tournées ministérielles



La Direction générale des services ministériels est responsable des ressources humaines (paie et avantages sociaux, dotation et relations de travail), de la gestion financière et de l'administration (budgets ministériels, gestion de bureau, sécurité et achats), des technologies de l'information (systèmes informatiques et de télécommunications, centre de dépannage et formation) et d'activités institutionnelles comme la correspondance, la gestion des documents, le traitement des demandes en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. La Direction générale des services ministériels comprend : le Secrétariat général, la Direction des ressources humaines et de l'administration, le Service des technologies de l'information et la Direction des finances.

- Services administratifs et des ressources humaines, y compris les contrats, l'approvisionnement et la sécurité
- Gestion financière
- Technologies de l'information
- Activités institutionnelles telles la correspondance, les demandes d'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et la gestion des services de l'information



3.2 Principal engagement relatif aux résultats, résultats prévus, activités connexes et ressources

ENGAGEMENTS ➡ **RESSOURCES**

Informer les Canadiens et Canadiennes — 52,3 millions de dollars

RÉSULTATS PRÉVUS

1 **- Rehausser et maintenir la visibilité et la pertinence du gouvernement du Canada dans toutes les régions du pays.**

Le Bureau d'information du Canada poursuivra ses efforts de sensibilisation aux priorités du gouvernement en prenant l'initiative de renforcer les communications gouvernementales dans tous les ministères et les organismes. Ce faisant, le BIC continuera de travailler en étroite collaboration avec des groupes communautaires, des organismes du secteur privé et d'autres organismes et ministères fédéraux, et ce, pour identifier les tendances et les nouvelles technologies tout en tenant compte des réalités régionales.

2 **- Établir et promouvoir le Bureau d'information du Canada comme centre d'expertise axé sur les communications du gouvernement du Canada dans son ensemble aux paliers national et régional.**

Le Bureau d'information du Canada continuera de développer et de mettre en commun des approches innovatrices visant à améliorer les communications du gouvernement du Canada.

Le Bureau d'information du Canada concevra des produits d'information pour aider les organismes et les ministères fédéraux à mieux répondre aux questions et aux besoins d'information exprimés par les citoyens.

De concert avec les organismes centraux et les conseils fédéraux régionaux, le Bureau d'information du Canada contribuera à l'intégration, l'amélioration et la pertinence des politiques et des pratiques gouvernementales en matière de communication, et ce, aux niveaux national, régional et local.

3 **- Élargir le champ des activités vouées à l'unité canadienne à la grandeur du pays.**

Le Bureau d'information du Canada continuera de tout mettre en oeuvre pour que les citoyens soient bien informés sur les programmes et services que le gouvernement du Canada leur offre. Il continuera de les consulter sur des questions qui leur sont d'une grande importance.

Section IV : Initiatives conjointes

4.1 Initiatives collectives

Le Bureau d'information du Canada collabore activement avec le Bureau du Conseil privé ainsi qu'avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada afin d'aider le Secrétariat du Conseil du Trésor à revoir et à moderniser la politique du gouvernement du Canada en matière de communication.

Afin de mieux répondre aux besoins d'information des citoyens, le Bureau d'information du Canada participe à plusieurs initiatives pangouvernementales, comme le Gouvernement en direct, Services Canada et l'Initiative du secteur bénévole. La participation du BIC à ces projets clés contribuera à établir une nouvelle relation entre le gouvernement et les citoyens.

> « Nous nous sommes donné comme objectif, d'ajouter aux nombreuses initiatives de communication dans les ministères, une approche d'ensemble, et contribuer à montrer le gouvernement du Canada, comme une institution en soi, et non pas comme la somme des parties. »
>
> Marc Lafrenière
> Directeur exécutif du Bureau d'information du Canada
> Discours donné dans le cadre de la Conférence des communicateurs en janvier 2001

Les coordonnateurs régionaux des communications du BIC continueront de travailler en étroite collaboration avec les conseils fédéraux régionaux et les ministères afin d'améliorer et de mieux cibler, au niveau local, les communications du gouvernement du Canada.

Section V : Information financière

Tableau 5.1 : Sommaire des paiements de transfert

(En milliers de dollars)	Prévision des dépenses 2000-2001	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Subventions				
Subventions pour appuyer les activités et projets pour accroître la compréhension et l'appréciation de l'identité canadienne et pour développer une conscience sociale	2 000	**2 000**	2 000	2 000
Total des subventions	2 000	**2 000**	2 000	2 000
Contributions				
Contributions pour appuyer les activités et projets pour accroître la compréhension et l'appréciation de l'identité canadienne et pour développer une conscience sociale.	2 900	**2 900**	2 900	2 900
Total des contributions	2 900	**2 900**	2 900	2 900
Total des subventions et des contributions	4 900	**4 900**	4 900	4 900

Tableau 5.2 : Coût net du Programme prévu pour 2001-2002

(En milliers de dollars)	Total
Dépenses prévues nettes (budgétaire et non budgétaire du Budget principal des dépenses (brut), plus rajustements)	**50 505**
Plus : *Services fournis sans frais par d'autres ministères*	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	**1 118**
Cotisations des employés aux régimes d'assurance et coûts payés par le SCT.	**708**
Régime d'assurance-accident fourni par Ressources humaines Canada	-
Salaire et coûts associés aux services juridiques fournis par Justice Canada	-
Moins : *Recettes non disponibles*	**1 826**
	-
Coût net du Programme pour 2001-2002	**52 331**

Section VI : Autres renseignements

Références

Le Bureau d'information du Canada (BIC) est situé au :

155, rue Queen, 5e étage
Ottawa (Ontario)
K1P 6L1

Téléphone : (613) 992-1692
Télécopieur : (613) 991-1952

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les publications et les initiatives du Bureau d'information du Canada, veuillez communiquer avec nous par les moyens suivants :

INTERNET	**LIGNE D'APPEL SANS FRAIS 1-800**
Vous pouvez visiter notre site Web : http://www.cio-bic.gc.ca	Pour obtenir des renseignements sur le Canada, des fiches documentaires ou des détails sur les activités du BIC, composez le : **1 800 O-Canada**

ACCÈS À L'INFORMATION :

Toute demande d'accès à l'information doit être adressée au :

Coordonnateur de l'accès à l'information
Bureau d'information du Canada
155, rue Queen, 5e étage
Ottawa (Ontario)
K1P 6L1